

事務事業名		住民票交付等窓口業務事業(三陸支所)				☐ 実施計画登載事業		☐ 合併建設計画登載事業				
政策体系	政策名	08 自立した行政経営の確立				事業期間		予算科目				
	施策名	35 効率的で質の高い行政運営の推進						会計	款	項	目	事業
	基本事業名	01 成果重視の行政運営の推進						01	02	01	01	00
根拠法令						☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始 平成13 年度～) ☐ 期間限定複数年度 【計画期間】 年度 ～ 年度 ※全体計画欄の総投入量を記入						
所 属	部課名	総務部三陸支所										
	課長名	汐谷 和也										
	係 名	市民係	電話	27-3111								
	担当者	佐々木多恵子	内線	7102								
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述) 三陸支所における住民票等の交付、印鑑証明の発行業務を行う事業。 主な業務内容は、次のとおり①住民票、戸籍謄・抄本等の交付 ②印鑑証明書の発行 ③税務関係諸証明の交付 ④出生届・死亡届などの受理 ⑤国民健康保険や国民年金等の受給資格関係届け出の受理、保険証、受給者証等の交付 ⑥高額療養費等の申請書の受理 ⑦身体障害者手帳等の交付申請書の受理 ⑧簡易水道関係の各種届出受理 ⑨火葬許可証の発行 ⑩地区住民からの苦情等の対応等。事業費は、三陸支所における住民票交付等の事務執行に必要な消耗品、郵券の購入等の一般管理費用である。										全体計画(※期間限定複数年度のみ) 総投入量(千円) 事業費 人件費 トータルコスト(A)+(B)		

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標		
① 手段(主な活動)		
前年度実績(前年度に行った主な活動)		
市民からの申請による住民票の交付、印鑑証明書の発行等		
今年度計画(今年度に計画している主な活動)		
前年度と同様		
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等		
市民		
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)		
三陸支所で市役所窓口業務を行うことにより、市民サービスの向上が図られる。		
④ 結果(基本事業の意図: 上位の基本事業にどのように貢献するのか)		
市民の多様なニーズに的確に対応し、成果を出す。		
⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)		
名称		単位
ア	申請に基づく住民票等の交付件数	件
イ	印鑑証明書の発行件数	件
ウ	その他の諸証明の発行件数	件
⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)		
名称		単位
カ	人口	人
キ		
ク		
⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)		
名称		単位
サ	速やかに交付・発行された割合	%
シ	正確に交付・発行された割合	%
ス		

(2) 総事業費・指標等の推移			年度	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(目標)	27年度(目標)	28年度(目標)
投入量	事業費	財源内訳	単位						
			千 円						
		国庫支出金	千 円						
		都道府県支出金	千 円						
		地方債	千 円	28,100					
		その他	千 円						
		一般財源	千 円	3,611	1,135	625	930	900	900
		事業費計 (A)	千 円	31,711	1,135	625	930	900	900
	人件費	正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2	2
		延べ業務時間	時 間	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500
		人件費計 (B)	千 円	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
		トータルコスト(A)+(B)	千 円	41,711	11,135	10,625	10,930	10,900	10,900
⑤活動指標			ア 件	963	1,571	1,352	963	963	963
			イ 件	648	1,206	1,035	648	648	648
			ウ 件	610	1,005	1,011	610	610	610
⑥対象指標			カ 人	39,376	39,117	39,090	-	38,938	-
			キ						
			ク						
⑦成果指標			サ %	100	100	100	100	100	100
			シ %	100	100	100	100	100	100
			ス						

事務事業ID	1567	事務事業名	住民票交付等窓口業務事業(三陸支所)
--------	------	-------	--------------------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？
平成13年11月15日、旧大船渡市との合併以来、三陸支所として業務を行っている。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？
旧大船渡市との合併などにより、支所での諸証明発行等の窓口業務取扱量は減少傾向にあったが、震災以降、税及び税外収納の取扱いは増加している。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
住民票等の交付などの窓口業務は、身近で手続きができることから、特に高齢者の方から利便性が高いと評価されている。

2 評価の部(SEE) * 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性 この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 結びついている ⇒【理由】⇒ 迅速かつ正確に事務事業を行うことは、市民の多様なニーズに的確に対応し、成果を出すことに結びつく。
	② 公共関与の妥当性 なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 妥当である ⇒【理由】⇒ 住民基本台帳法第3条に公共関与が規定されている住民票交付等の事務、戸籍法第1条及び地方自治法第2条第9項第1号に規定する第1号法定受託事務である戸籍業務を行っており、公共関与が妥当である。
	③ 対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 適切である ⇒【理由】⇒ 対象、意図とも現状では妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	☐ 向上余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 向上余地がない ⇒【理由】⇒ 各種研修会に参加し、職員の資質向上に努めるとともに、住民基本台帳事務の電算化により事務処理の正確性及び効率化が図られていることから、成果向上の余地はない。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	☐ 影響無 ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 影響有 ⇒【その内容】⇒ 支所、出張所の存続は、旧大船渡市との合併における協定項目であり、三陸支所での住民票等の交付を廃止した場合、住民の利便性の低下につながる。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	☐ 他に手段がある ⇒ (具体的な手段, 事務事業) ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】⇒ 類似事業がないため、事務事業の統廃合・連携はできない。 ☒ 他に手段がない ⇒【理由】⇒
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】⇒ 事業費用は、現状最小限の費用であり、これ以上の削減は難しい。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】⇒ 現状では2名の職員と臨時職員とで業務対応しており、これ以上の削減は難しい。
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】⇒ 証明書等の発行手数料を徴収していることから、受益者負担は適正である。

事務事業ID	1567	事務事業名	住民票交付等窓口業務事業(三陸支所)
--------	------	-------	--------------------

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)		(2) 全体総括(振り返り、反省点)																						
① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	三陸地域内で住民票の交付など、さまざまな住民サービスの提供できている。																							
(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は他と重複不可)		(4) 改革・改善による期待成果																						
☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) 地域の利便性を考えると、現状では事務事業の統廃合や縮小はできない。また、必要最小限の職員数及び事業費で業務を行っており、これ以上のコスト削減は困難である。		左記(3)の改革改善案を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)																						
		<table border="1"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td></td> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×		低下		×	×
		コスト																						
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持		●	×																				
	低下		×	×																				
(5) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等 特になし																								

4 事務事業の2次評価結果

(職 名) ※原則として施策の主管課長	(氏 名)
2次評価者	総務部三陸支所長 汐谷和也

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合

- ① 記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)
- ☐ 記述不足でわかりにくい
☐ 一部記述不足のところがある
☒ 記述は十分なされている
- ② 評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)
- ☐ 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない)
☐ 一部に客観性を欠いたところがある
☒ 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)

(2) 2次評価者としての評価結果		(3) 評価結果の根拠と理由																						
① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	適切な事務執行がなされている。																							
(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は他と重複不可)		(5) 改革・改善による期待成果																						
☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) 窓口業務は、住民票の交付のほか税金、年金、各種相談等や問い合わせなど多様な住民サービスに対応する必要があり、市民サービスの向上を図るため現状どおり継続して事業を実施する。		左記(4)により期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「○」で記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)																						
		<table border="1"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td></td> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×		低下		×	×
		コスト																						
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持		●	×																				
	低下		×	×																				

5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項
